# 第５章　商品テストの概要

## １．商品テストのあらまし

平成１９年度から商品テスト業務を大阪市と統合。「くらしの商品安全情報室」を設置し、消費者から持ち込まれた相談・苦情処理のための商品テストを行った。商品テスト件数は昨年にくらべてやや減少したが、技術相談件数は増加した。商品テストでは、例年どおり被服品に関するものが最も多く、全テスト件数の約６２％を占め、そのうち約２４％がクリーニングに関するものであった。技術相談の事例・商品テストの結果は、「トラブル PICK　UP」として「くらしすと」に掲載することで積極的に消費者に情報提供した。

### (1)相談・苦情テスト及び技術相談

商品テストのうち、被服品が最も多く、全体（３４件）の約６２％であった。その内容をみると、色落ちなど変色に関するものが６件、破れ、風合い変化など外観に関するものが 12 件、その他３件であった。また、被服品のうちクリーニングに関係するものは約２４％であった。

≪相談事例≫

○　１年半前にドラム式洗濯乾燥機を購入し、念入りコースで酸素系漂白剤を使って洗濯したところ、1回着用したポロシャツが破れた。一緒に洗濯した下着のシャツは汚れたようになった。洗濯機メーカーに申し出て洗濯機を調査してもらったが、異常はないと言われた。なぜこのようになったか調べて欲しい、との相談があった。当室でマイクロスコープを用いた拡大観察を実施したところ、ポロシャツ、下着のシャツとも同色（赤茶色）に変色し、液体が浸み込んだ形状ではなく、擦れたような形状で変色していることが分かった。洗濯機メーカーに、念入りコースでの水量と洗剤の量を確認し、実際に洗った衣類の量と洗剤、漂白剤の量を比較したところ、相談者の使用した洗剤、漂白剤の量は洗剤メーカーの適正使用量（目安の量）よりも多かったことが判明。さらに、蛍光Ｘ線分析の結果、正常部には見られない Fe(鉄）が苦情部から検出されたことから、何らかの鉄分と酸素系漂白剤が反応したことがシミ・穴あきの原因と考えられた。テスト結果を説明し鉄分が検出したことを相談者に伝えると、仕事中に付着した可能性があるとの事であった。相談者は洗濯機の問題と思っていたが原因が判明し、納得した。

相談者は洗濯機に不具合があるのではないかと思い込んでいたが着用に原因があった事例であった。この他にも靴下に穴があくので靴下の強度が弱いと思っていたが、靴の構造に問題があった事例もあった。相談者だけでなく、相談員、テスト担当者ともに、一つの可能性にとらわれず、十分な聞き取りや周辺状況の確認が重要である。

○　３年前に購入した布のバッグ。エナメルの合成皮革が縁と持ち手に使われたデザインのものだが、持ち手のエナメルだけがぼろぼろに劣化した。使用頻度は少ないので、布部分は綺麗な状態。エナメル部分の修理を依頼したが、同じエナメルがないので修理できないとのこと。３年では耐用年数が少ないように感じた。商品の品質が悪いのではないか、との相談を受けた。商品を確認し、外観観察の結果、取っ手の塗膜剥離原因として経年劣化、あるいは商品の品質不良が考えら

れた。商品の品質不良(塗膜剥離強度が低い)については、他に同種事例はないとの事業者の情報から、可能性は低いと思われる。使用中の汗、皮脂、日焼け止めなどの化粧品類が付着し、保管されたことによる劣化、あるいは保管中の環境（湿度・気温・大気汚染ガスなど）による劣化が考えられた。

バッグの他、靴底の劣化、ポリウレタン樹脂コーティングされたコートの劣化など、ポリウレタンを使用した製品に関する相談を毎年受ける。事業者にとっては“２、３年で経年劣化するもの”としている商品であっても消費者には認知されていない場合がある。経年劣化の可能性がある商品を販売する際は、購入時、消費者へ注意喚起することが望まれるとともに、消費者へ引き続き啓発が必要である事例であった。

○　危険・危害に関する商品テストは８件の受付で、全体（３４件）の約２４％であった。

竹製のシーツを取扱説明書のとおり一度拭いてから使用したところ、夜中に体がちくちくし、朝見ると、縫い針程の太さで１．５センチから２センチくらいのささくれが、布団や子どものパジャマにたくさんついていた、という相談があった。独立行政法人国民生活センターへ商品テストを依頼し、相談品及び同型品の表面を観察したところ、ささくれが多くみられた。取扱説明書には、使用前に拭くようにとの表示があったが、タオルで拭いても除去できず、かえってささくれがひどくなって傷を負うことも考えられた。販売事業者へ商品の改善や対策を要望した。事業者は今後の参考とするとのことであった。

なお、商品テスト受付数の約６５％が大阪市消費者センター、約１８％が府内市町村センターからの依頼によるテストであった。

平成 24 年度の相談苦情品テスト件数

| 品目 | テスト総件数 | | 苦情処理テストの内容 | | | | 技術相談 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 危害に関する件数 | | 危険に関する件数 | | | |
| | 24年度 | 23年度 | 24年度 | 23年度 | 24年度 | 23年度 | 24年度 | 23年度 |
| 商品一般 | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) |
| 食料品 | 1<br>(0) | 1<br>(0) | 1<br>(0) | 1<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 15<br>(4) | 23<br>(10) |
| 住居品 | 6<br>(3) | 7<br>(2) | 3<br>(1) | 2<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 69<br>(29) | 66<br>(22) |
| 光熱水品 | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 7<br>(1) | 2<br>(1) |
| 被服品 | 21<br>(9) | 19<br>(8) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 116<br>(60) | 101<br>(57) |
| 保健衛生品 | 2<br>(1) | 4<br>(1) | 1<br>(1) | 1<br>(0) | 1<br>(0) | 0<br>(0) | 20<br>(9) | 25<br>(6) |
| 教養娯楽品 | 3<br>(0) | 1<br>(0) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 1<br>(0) | 0<br>(0) | 25<br>(10) | 23<br>(10) |
| その他 | 1<br>(0) | 4<br>(2) | 0<br>(0) | 0<br>(0) | 1<br>(0) | 1<br>(1) | 19<br>(4) | 19<br>(10) |
| 計 | 34<br>(13) | 36<br>(13) | 5<br>(2) | 4<br>(0) | 3<br>(0) | 1<br>(1) | 271<br>(117) | 259<br>(116) |

（　）は大阪市を除いた件数